



RESOLUCIÓN N° 194- DE 2017 24 MAY 2017

"Por la cual se adopta la carta de trato digno de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

EL DIRECTOR GENERAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL,

En ejercicio de las facultades conferidas por el numeral 10 del artículo 19 del Acuerdo 10 del 12 de octubre de 2010 expedido por el Consejo Directivo de la Entidad, concordante con las funciones establecidas en el artículo 2 del Acuerdo 11 del 12 de octubre de 2010 expedido igualmente por el Consejo Directivo de la Entidad y

CONSIDERANDO:

Que el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 establece que cada entidad debe *"Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente"*

Que el Decreto 371 de 2010 establece los lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital,

En merito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º. ADOPCIÓN: Adoptar la carta de trato digno para la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial, establecida en el siguiente texto.

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL

Ciudadano(a)s:

La UAERMV, es una Entidad del orden distrital y descentralizado, de carácter técnico, con personería jurídica, con autonomía administrativa, presupuestal y con patrimonio propio, adscrita al Sector Movilidad. Creada mediante Acuerdo 257 de 2010.



RESOLUCIÓN N° 194- DE 201_ 24 MAY 2017

"Por la cual se adopta la carta de trato digno de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Tiene como misión; Mantener y rehabilitar preventiva y correctivamente la malla vial local, producir mezclas asfálticas, atender situaciones imprevistas y brindar apoyo interinstitucional para garantizar una mejor movilidad en beneficio de la ciudad.

En cumplimiento de los preceptos constitucionales y la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano reiteramos que es nuestro interés y obligación brindar una atención equitativa, cálida, amable, rápida, respetuosa, digna, humana, efectiva y confiable.

Para comenzar, queremos recordar los derechos y deberes así como darles a conocer los medios que la UAERMV pone a disposición para facilitar la atención de requerimientos.

El ciudadano tiene derecho a:

- Ser tratados con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.
- Recibir trato equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, en forma considerada y diligente.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como obtener información y orientación sobre los requisitos que las normas vigentes exijan para adelantar actuaciones ante la Entidad.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, los cuales serán valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, y ser informado por las autoridades sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, o en general de quienes se encuentran en estado de indefensión o vulnerabilidad, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de actuaciones o trámites institucionales y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos de la Entidad, en los términos previstos por la Constitución Política y las leyes. Carta de Trato Digno a la Ciudadanía
- Exigir de forma respetuosa el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos que presten sus servicios en la Entidad.
- Cualquier otro que reconozcan la Constitución y las leyes.



181

RESOLUCIÓN N° 194- DE 201 24 MAY 2017

"Por la cual se adopta la carta de trato digno de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Así mismo el ciudadano tiene el deber de:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Proporcionar un trato respetuoso a los servidores públicos, trabajadores oficiales y autoridades públicas.
- Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones del servicio.
- Cumplir con los requerimientos o procedimientos establecidos por las normas vigentes en la Entidad, para acceder a los servicios.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y servicios.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Obrar conforme al principio de buena fe.
- Informar todas sus inquietudes a los servidores de la Entidad, para obtener la atención solicitada.
- Informar sobre anomalías e irregularidades en la prestación del servicio.
- Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.

Para la recepción de requerimientos la UAERMV tiene habilitados los siguientes canales de atención:

- Presencial (Buzón): Punto de Atención al Ciudadano UAERMV: Calle 26 No. 57-41 Pisos 7-8 CEMSA Teléfono 3779555
- Por Escrito (correo postal): Calle 26 No. 57-41 Pisos 7-8 CEMSA Teléfono 3779555
- Correo electrónico: atencionalciudadano@umv.gov.co
- Virtual: Registro en la Web institucional UMV <http://www.umv.gov.co/atencion-al-ciudadano/pqrs.html>
- Registro digital del Aplicativo SDQS – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, dispuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. <http://www.bogota.gov.co/sdqs/>
- Criterio de Transparencia de Accesibilidad la Información: para la atención de personas en situación de discapacidad física, psíquica o mental, persona con discapacidad auditiva, entre otras (Sentencia de la Corte Constitucional C-548 de 2015), el Servidor Público de la UMV le ayudará a diligenciar el formato establecido: "ACI-FM-001 Formato Requerimiento PQRSFD"
- Además de los canales dispuestos la Unidad presta atención personalizada en cada uno de los frentes de trabajo.



RESOLUCIÓN N° 194 DE 201

24 MAY 2017

"Por la cual se adopta la carta de trato digno de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

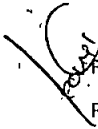
ARTICULO 2. DIVULGACIÓN. Publicar la presente Resolución en la página web de la Entidad, punto de atención al ciudadano y ser difundida en los frentes de trabajo, para su obligatorio cumplimiento.

ARTICULO 3 VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de su expedición y deroga las normas que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

24 MAY 2017


ÁLVARO SANDOVAL REYES
Director General

 Revisó: Blanca Stella Bohórquez Montenegro / Secretaria General
Mariela Grass chaparro/ Abogada
Proyectó: Juan David Duarte Morales / Contratista Secretaria General